

Universität Potsdam
Institut für Informatik und Computational Science
Professur für Komplexe Multimediale Anwendungsarchitekturen

ulrike.lucke@uni-potsdam.de
Tel.: 0331 - 977 - 3023
Fax: 0331 - 977 - 3042
Haus 4, Raum 1.17

2018-02-20

Masterarbeit

Anforderungserhebung, Design und prototypische Implementation eines Self-Service-Portals

Rechenzentren, wie z. B. das ZIM an der Universität Potsdam, erbringen eine Reihe von IT-Diensten für verschiedene Nutzergruppen und müssen dafür Support leisten. Support-Anfragen gehen in der Regel per E-Mail ein, die manuell bearbeitet werden müssen. Speziell bei komplexeren Anfragen enthalten die Mails oft nicht alle notwendigen Informationen, so dass Nachfragen notwendig sind. Dies verlängert die Dauer der Bearbeitung sowohl für das Service-Personal als auch für den wartenden Nutzenden. Des Weiteren gibt es eine Reihe von Anfragen, die immer wieder eingehen und einfach zu bearbeiten sind. Am schnellsten wäre Nutzenden hier geholfen, wenn sie einen automatischen Assistenten hätten, der häufig auftretende Probleme und Anfragen systematisch abarbeitet bzw. beantwortet – ohne dass Standard-Anfragen manuell bearbeitet werden müssen und so Wartezeiten entstehen. Ferner könnte ein solcher Assistent bei Flächenstörungen direkt auf diesen Umstand hinweisen und so das Eingehen von vielen ähnlichen Fehlermeldungen unterbinden.

Ziel dieser Arbeit ist es ein Self-Service-System zu entwickeln, das den Nutzenden möglichst viele ihrer Anfragen sofort beantwortet, dabei systematisch alle erforderlichen Daten erhebt und nur noch „echte Sonderfälle“ manuell bearbeitet werden müssen.

Das beinhaltet im Einzelnen folgende Aufgaben:

- Analyse der Ist-Situation sowie der angrenzenden Systeme im ZIM zur Identifikation von zu unterstützenden Prozessen
- Design einer Architektur sowie eines Interaktionskonzeptes für ein Self-Service-System für das ZIM der Universität Potsdam
- prototypische Implementation eines solchen Self-Service-System
- Evaluation der Lösung z. B. durch systematische Tests

Die in der Arbeit erzielten Ergebnisse sind zu analysieren, zu diskutieren sowie schriftlich zu dokumentieren¹ und im Rahmen des Forschungsseminars des Lehrstuhls für Komplexe Multimediale Anwendungsarchitekturen zu präsentieren.

Organisatorisches

Abgabe: bis Ende 2019
Betreuer: Sven Strickroth

¹ Bitte beachten Sie die offiziellen Regeln zur Sicherung einer guten wissenschaftlichen Praxis für Studierende der Universität Potsdam
<http://uni-potsdam.de/ambek/ambek2011/1/Seite7.pdf>